

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE RECLAMOS

Para poder cumplir con las finalidades de atención de los reclamos conforme a las exigencias normativas y con las necesidades legales que pudieran surgir posteriormente, provenientes de entidades públicas o del propio usuario, la Caja Ica requiere realizar tratamiento de los datos personales del usuario. La presente Política de Privacidad, contiene los lineamientos que regulan el tratamiento de dicha información personal (en adelante, la “Política de Privacidad de Reclamos”), la misma que se aplica en estricto cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales - Ley N.º 29733 (LPDP) y su Reglamento, con la finalidad de asegurar un tratamiento de datos personales legítimo, arreglado a derecho, confidencial y seguro.

La Caja Ica se encuentra firmemente comprometida con realizar los mayores esfuerzos de gestión, administrativos, legales y tecnológicos para garantizar el tratamiento confidencial y seguro de los datos personales.

Los alcances del tratamiento de los datos personales son los siguientes:

1. Los datos personales recopilados a través de cualquier plataforma dispuesta por la Caja Ica para tal fin podrán almacenarse en el banco de datos “Reclamos” que se ha declarado ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales con código: RNPDP – PJP N.º 24041 de titularidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A.
2. Los datos personales serán tratados con la finalidad de atender las necesidades propias del procedimiento de atención de los reclamos que presenten los usuarios a través de cualquier plataforma dispuesta por la Caja Ica para tal fin, así como para, una vez culminado el procedimiento de atención del reclamo, atender las necesidades derivadas de cualquier proceso o procedimiento judicial, administrativo o arbitral que a futuro se derive o surja en relación con el reclamo que el usuario haya presentado, atender cualquier fiscalización de la autoridad competente en materia de tratamiento de datos personales, así como para fines estadísticos e históricos y para el mejoramiento de las políticas institucionales de atención de usuarios y no usuarios.
3. Como consecuencia de las finalidades descritas, el plazo de almacenamiento de los datos personales será de forma indefinida. Para todo efecto, se entenderá que este plazo máximo de almacenamiento y de tratamiento de los datos personales es un derecho de la Caja Ica y no una obligación, por lo que la Caja Ica podrá optar por almacenarlos y/o tratarlos por plazos menores. Esto no perjudica en absoluto los derechos de los usuarios para revocar el consentimiento de sus datos personales en cualquier momento, conforme la LPDP se lo permite y la Caja Ica garantiza.
4. La Caja Ica ha implementado las medidas administrativas, legales y tecnológicas con la intención de ejecutar un tratamiento seguro y confidencial de los datos personales. No obstante, la Caja Ica no puede garantizar que los datos personales se encuentren completamente libre de accesos y tratamientos no autorizados e ilícitos cometidos por terceros ajenos a la Caja Ica, debido a riesgos naturales y los propios del entorno virtual. En tal sentido, debe entenderse para todo efecto que la

- implementación de estas medidas administrativas, legales y tecnológicas, constituyen de por sí el cumplimiento de nuestras obligaciones y, por tanto, la Caja Ica no se responsabiliza en caso se materialicen dichos riesgos y se genere algún tipo de daño o perjuicio al usuario. En dicho caso, la responsabilidad de la Caja Ica se encuentra sujeta y limitada a los límites y contenidos en el presente documento.
5. La política de privacidad podrá ser modificada en cualquier momento (a todas ellas, en adelante, las “Modificaciones”). En tales casos, la Caja Ica, notificará los cambios que se introduzcan a esta Política de privacidad publicando en este sitio la versión actualizada o modificada de la misma. Cuando usted utilice este sitio, la Aplicación Caja Móvil u otros medios donde usted tome conocimiento de la presente Política de privacidad después de tales cambios, estará consintiendo que los datos personales que se obtengan de usted o acerca de usted después de publicada la revisión de la Política de privacidad, estén sujetos a la Política de Privacidad revisada. Sin perjuicio de ello, usted es libre de aceptarlas o no aceptarlas. Sin embargo, en caso de que no aceptación, la Caja Ica se encontrará liberado de cualquier responsabilidad relacionada con la atención de su reclamo, si es que la no aceptación de las modificaciones impidiese objetivamente a la Caja Ica cumplir con sus deberes de atención del reclamo.
 6. La Caja Ica garantiza el respeto de los derechos de los titulares de los datos personales consagrados en la LPDP, con la finalidad de que puedan ser ejercidos de la manera más amplia y sin costo alguno. Para tal fin, el usuario deberá enviar una comunicación al correo comitelpdp@cmacica.com.pe o en cualquier oficina de la Caja Ica que deberá incluir todo lo siguiente: a) Nombres y apellidos, documento de identidad y sexo del usuario (si se actúa a través de un representante legal, deberá acreditarse los documentos que acrediten dicha representación); b) Pedido concreto; c) Domicilio o dirección electrónica a donde se deberá responder; d) Fecha y firma de quien envía la solicitud; e) Documentos que sustenten la petición, de ser el caso.
 7. La Caja Ica no realiza tratamiento de datos personales de menores de edad. Si el usuario es menor de edad y desea realizar un reclamo, deberá hacerlo a través de su padre, madre, tutor o representante legal. Esta es una condición esencial para poder acceder y usar el Libro de Reclamaciones.
 8. Resultan aplicables a esta Política de Privacidad, de manera supletoria y complementaria, las disposiciones de la LPDP.
 9. Al aceptar los términos y condiciones de la presente Política de Privacidad, el usuario autoriza y consciente de forma libre, expresa, previa, informada e inequívoca, a tratar tus datos personales de acuerdo y en la extensión en que ha sido explicada y de acuerdo y con los alcances de estos. Como fue mencionado, el usuario es libre y puede revocar su consentimiento en cualquier momento. Sin embargo, es importante tener en cuenta que ello podría impedir objetivamente a la Caja Ica atender el reclamo de manera total o parcial, por lo que la Caja Ica no se hará responsable de ninguna consecuencia derivada de dicha revocación del consentimiento en tal supuesto.
 10. Los términos y condiciones estarán vigentes desde su aceptación hasta que se finaliza el procedimiento de atención de reclamo o queja de acuerdo a la normativa aplicable. Sin perjuicio de ello, el tratamiento de los datos personales podrá extenderse hasta por el plazo y para las finalidades señaladas anteriormente.